

**ANALISA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PELANGGAN JASA PELAYANAN RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS GATAK DI KABUPATEN SUKOHARJO**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

**YANUAR AVIAN PUTRA**  
**B 100 070 127**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2011**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PELANGGAN JASA PELAYANAN RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS GATAK DI KABUPATEN SUKOHARJO**

Yang ditulis oleh:

**YANUAR AVIAN PUTRA**  
**B 100 070 127**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat  
untuk diterima.

Surakarta, Juli 2011

Pembimbing

**(Drs. Farid Wajdi, MM, Ph.D)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

**(Dr. Triyono, M.Si)**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **YANUAR AVIAN PUTRA**  
NIRM : **07.6.106.02016.50127**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **ANALISIS.....FAKTOR.....YANG.....MEMPENGARUHI**  
: **KEPUASAN PELANGGAN JASA RAWAT JALAN DI**  
: **PUSKESMAS GATAK DI KABUPATEN SUKOHARJO**  
:  
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,.....**JULI 2011**.....

Yang membuat pernyataan,

**YANUAR AVIAN PUTRA**  
.....

## **MOTTO**

Sesungguhnya Ilmu itu berada di suatu tempat yang tertutup, Adapun kunci untuk membukanya, Yaitu mau bertanya

(Imam ja'far Ash-Shadiq r.a)

## **PERSEMBAHAN**

*Kupersembahkan skripsi ini kepada*

- *Ayah, ibu, adik dan keluarga besarku yang ku cintai dan ku banggakan.*
- *Para sahabat-sahabatku yang selalu mendukungku untuk mengerjakan skripsi ini.*
- *Bapak / ibu dosen Fakultas Ekonomi UMS*
- *Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi UMS*

## ABSTRAKSI

Kepuasan pelanggan/pasien merupakan perasaan subyektif senang atau kecewa seseorang/pelanggan/pasien yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan setelah menerima pelayanan kesehatan. Bila klien/pasien/pelanggan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya, maka akan semakin meningkat pula loyalitasnya untuk senantiasa menggunakan jasa layanan kesehatan tersebut. Ada beberapa unsur yang berpengaruh dalam menentukan kepuasan pelanggan. Beberapa unsur tersebut adalah empathy, keamanan, kenyamanan, keterampilan dan harga. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa beberapa unsur yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo.

Studi ini merupakan studi analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Data diperoleh dengan menggunakan instrumen kuesioner kepada 150 responden yaitu pelanggan/pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rawat jalan Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data dari variabel dependen dan variabel independen. Metode analisis yang digunakan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi berganda, uji t, dan uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua unsur seperti empathy, kenyamanan, keamanan, keterampilan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo dibuktikan dengan hasil uji validitas menunjukkan  $P \text{ value} < 0,05$ , uji reliabilitas nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,600. Regresi berganda menunjukkan nilai koefisien bertanda positif. Uji t dan uji F menunjukkan signifikan karena  $t_{\text{hitung}}$  dan  $F_{\text{hitung}}$  lebih kecil dari 0,05.

Kesimpulan empathy, kenyamanan, keamanan, keterampilan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Gatak Kabupaten Sukoharjo.

Kata Kunci: faktor, berpengaruh, kepuasan, pelanggan

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah member rahmat, taufik serta hidayah-Nya, dan diiringi dengan perjuangan serta Do'a sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul: ” **ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN JASA RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GATAK DI KABUPATEN SUKOHARJO**”

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis juga menyasari dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun demikian harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis maupun pihak yang memerlukan.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, dorongan dan pengarahan dari berbagai pihak, kiranya tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. dr. Bambang Setiaji, MS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr Triyono, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta
4. Bapak Drs. Farid Wajdi, MM, Ph.D selaku pembimbing skripsi utama yang telah memberikan bimbingan sampai terselesaikannya skripsi ini.

5. drg. Tri Prasetyo Nugroho MM selaku Kepala Puskesmas Gatak kabupaten Sukoharjo beserta karyawan yang telah memberikan bantuan dan ijin untuk tempat penelitian.
6. Bapak, Ibu dan adik-adiku semua serta famili yang tercinta terima kasih atas semua kasih sayang, cinta, kepercayaan, perhatiannya, nasehat yang tulus dan do'a-doa yang terucap untuk penulis dan yang selalu setia menemani penulis sampai tengah malam dalam menyusun tulisan ini dan mendorong moral, semangat, keceriaan, dan keiklasan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Ekonomi Manajemen UMS yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Terakhir untuk semua pihak yang tanpa perlu di sebutkan namanya satu persatu yang disadari atau tidak telah banyak membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta, pihak perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini, semoga karya ini menjadi karya yang bermanfaat bagi kita semua.

**Surakarta, Juli 2011**

**(Penulis)**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
<b>BAB I     PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Hasil Penelitian .....	5
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
A. Konsep, Pengertian, Teori .....	8
B. Tinjauan Peneliti Terdahulu .....	13
C. Hipotesis.....	17
D. Kerangka Pemikiran .....	17
<b>BAB III   METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
A. Jenis Penelitian.....	17
B. Lokasi Penelitian.....	17

	C. Populasi dan Sampel .....	18
	D. Sumber Data .....	20
	E. Teknik Pengumpulan Data .....	21
	F. Variabel Penelitian .....	22
	G. Definisi Operasional Variabel .....	23
	H. Teknik Analisis Data .....	26
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	31
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	31
	B. Deskripsi Data.....	32
	C. Analisa Data.....	34
	D. Pembahasan .....	44
BAB V	PENUTUP .....	46
	A. Kesimpulan .....	46
	B. Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel. II.1. Kegiatan Pokok, Indikator dan target berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Program Peningkatan Pelayanan Kesehatan Tahun 2010.....	7
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	32
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	33
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	34
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel Empathy .....	35
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kenyamanan .....	35
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan .....	36
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan .....	36
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	37
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	37
Tabel IV.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	38
Tabel IV.12 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	39
Tabel IV.13 Hasil Uji T .....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Penelitian .....	16
---------------------------------------	----